



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE CAÇAPAVA DO SUL

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA N.º 5297/2025

Dispõe sobre a obrigatoriedade de agendamento de atendimentos técnicos domiciliares com hora marcada pelas empresas operadoras de telefonia, internet, televisão a cabo e assemelhados no município de Caçapava do Sul.

Art. 1º Ficam as empresas operadoras de telefonia, internet, televisão a cabo e assemelhados, prestadoras de serviços no município de Caçapava do Sul, obrigadas a realizar o agendamento de atendimentos técnicos domiciliares com hora marcada, em horário a ser escolhido pelo cliente.

§ 1º Para os fins desta Lei, considera-se "hora marcada" o agendamento de atendimento técnico domiciliar com delimitação de intervalo de tempo de, no máximo, 2 (duas) horas.

§ 2º Em caso de impossibilidade de cumprimento do horário agendado pela empresa, esta deverá comunicar o cliente com antecedência mínima de 2 (duas) horas do horário previsto, oferecendo nova opção de agendamento.

§ 3º A falta de comunicação prévia ou o não comparecimento do técnico no horário e prazo estabelecidos sujeitará a empresa às sanções previstas nesta Lei, sem prejuízo das penalidades aplicáveis pela legislação consumerista vigente.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará as empresas infratoras às seguintes penalidades:

I - Advertência;

II - Multa de 1 (um) salário mínimo, por infração, dobrada a cada reincidência;

Parágrafo único. As penalidades serão aplicadas pela Secretaria Municipal responsável pela fiscalização, após processo administrativo que garanta o contraditório e a ampla defesa da empresa.

Art. 3º O Poder Executivo Municipal regulamentará esta Lei no que couber, no prazo de 30 (trinta) dias a contar de sua publicação.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor 30 (trinta) dias após a data de sua publicação.

Giordano Borba de Freitas (PT)



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE CAÇAPAVA DO SUL

JUSTIFICATIVA

A proposta visa coibir os abusos por parte das empresas de telefonia com relação aos agendamentos. Com a aprovação deste projeto de lei, a empresa que descumprir tais normativas estará sujeita à notificação do Executivo Municipal para adequação à norma no prazo de 30 dias, e multa.

A exposição de motivos aponta que os clientes muitas vezes deixam de comparecer ao trabalho, ou de realizar tarefas importantes da rotina, para esperar a visita técnica das empresas no turno marcado, uma vez que esta ocorrer, por exemplo, entre às 8h e às 12h no turno da manhã, ou das 13h às 17h, no turno da tarde. Ressaltamos que não há um mínimo de previsibilidade na prestação do serviço de assistência técnica que é conjugado à prestação de serviço principal.

Muitas vezes, ocorre de os clientes esperarem o turno, reagendando compromissos, e a visita simplesmente não acontecer.

O projeto visa obrigar essas prestadoras de serviço a marcarem seus atendimentos domiciliares com hora certa, devendo o cliente escolher o que melhor lhe atender. Esta organização exigirá melhor planejamento das empresas e talvez até a ampliação do número dos seus prestadores de serviços, mas não é possível que o ônus da espera e da má prestação incidir todo sobre os clientes. O interesse da coletividade deve preponderar no caso em questão.

Giordano Borba de Freitas (PT)